

Erfassung von Anfragen und Anliegen der Zielgruppe

Autor/-innen:Wright/Block/Unger Dateiname: Erfassung_Anfragen_Qualitaet_Aidshilfe_11260.pdf

Die Erfassung von Anfragen und Anliegen der Zielgruppe bedeutet eine kontinuierliche Dokumentation der Bedürfnisse, die von Personen aus der Zielgruppe geäußert werden. Unmittelbar nach jedem Zielgruppenkontakt werden die im Laufe des Gesprächs angesprochenen Bedürfnisse auf einem vorgefertigten Raster festgelegter Themen mittels einer Strichliste notiert. In regelmäßigen Abständen werden die Striche in den einzelnen Themenbereichen addiert und ausgewertet.

Das Themenraster wird bei Bedarf überarbeitet, um neue Bedürfnisse erfassen zu können. Die längerfristige Durchführung einer solchen Erfassung bietet Informationen über die Entwicklung der Bedarfslage in der Zielgruppe. Der Vorteil dieser Methode besteht darin, dass sie relativ niedrigschwellig in die alltägliche Arbeit eingebaut werden kann, da die Bedürfnisse, die von der Zielgruppe geäußert werden, quasi "nebenbei" erfasst werden.

Voraussetzungen

Ein Formular mit Kategorien von Bedürfnissen und Platz für Strichlisten

Regelmäßiges Ausfüllen des Formulars

Anwendungsbereiche

Feststellung des Bedarfs einer Zielgruppe

Feststellung von Entwicklungen in der Bedarfslage der Zielgruppe

Überblick über die Arbeitsschritte

1. Festlegen von Bedürfniskategorien
2. Entwicklung eines Formulars (Strichlisten)
3. Einführung der Mitarbeiter/-innen in die Verwendung des Formulars
4. Zusammenrechnen der Ergebnisse in regelmäßigen Abständen
5. Auswertung der Ergebnisse

Aufwand

Zeit

Die Entwicklung des Formulars dauert in der Regel weniger als einen Arbeitstag. Die Einführung der Mitarbeiter/-innen in die Verwendung des Formulars kann im Rahmen einer Teamsitzung geleistet werden. Die Verwendung des Formulars nach jedem Zielgruppenkontakt nimmt wenige Minuten in Anspruch. Die Dauer der Auswertung der Strichlisten hängt von Umfang der Fragestellung sowie von den Ansprüchen an die Interpretation der Ergebnisse ab.

Personal

Das Formular kann von einer Mitarbeiterin beziehungsweise einem Mitarbeiter entwickelt werden. Empfehlenswert ist die Absprache der Inhalte und Gestaltung des Formulars mit Mitarbeiter/-innen, die direkten Kontakt zur Zielgruppe haben, um die Handhabbarkeit und Praxistauglichkeit im Voraus zu überprüfen. Alle Mitarbeiter/-innen, die Kontakt zur Zielgruppe haben, sollten das Formular verwenden.

Material

Ein ausgedrucktes Formular für alle Mitarbeiter/-innen, die Kontakt zur Zielgruppe haben. Gegebenenfalls ein Computer, um die Bögen zu entwickeln, die erhobenen Daten einzugeben und auszuwerten und graphisch darzustellen (z. B. Excel, Graphstat o. ä.).

Andere Kosten

Keine.

Arbeitsschritte

1. Festlegen von Bedürfniskategorien

Die Bedürfniskategorien sollten den Formulierungen der Zielgruppe entsprechen, um eine schnelle Zuordnung von Aussagen zu ermöglichen. Diese können Grundbedürfnisse (z.B. Lebensmittel, Kleidung, medizinische Versorgung) und andere Themen einschließen (z.B. Beratung, Vermittlung einer Lehrstelle, Information zu einem bestimmten Gesundheitsbereich).

2. Entwicklung eines Formulars (Strichlisten)

Eine einfache Tabelle mit den Bedürfnissen in der ersten Spalte und Platz für eine Strichliste in der zweiten Spalte reicht für die einfachste Variante dieser Art von Erfassung.

Nur wenig aufwendiger, aber deutlich aufschlussreicher ist eine fallspezifische Dokumentation. Diese erfordert für jeden einzelnen Zielgruppenkontakt eine Spalte (s. unten "Weitere Tipps").

Eine Diskussion des Formulars mit den Mitarbeiter/-innen, die es verwenden sollten, wird dessen Handhabbarkeit und Praxistauglichkeit steigern.

3. Einführung der Mitarbeiter/-innen in die Verwendung des Formulars

Bei der Einführung des Formulars sollte nicht nur das Strichverfahren (Ausfüllen nach jedem Gespräch), sondern auch die Bedeutung der einzelnen aufgelisteten Bedürfnisse diskutiert werden, um zu gewährleisten, dass alle die Aussagen aus der Zielgruppe vergleichbar zuordnen.

4. Zusammenrechnung der Ergebnisse in regelmäßigen Abständen

Die Addition der Striche bedeutet eine Umwandlung der neben jeder Kategorie erscheinenden Striche in Zahlen.

Zum Beispiel: Beratung -54, Wohnungssuche -6, Kinderbetreuung - 13.

5. Auswertung der Ergebnisse

Die einfachste Auswertung besteht aus einer Wiedergabe der Zahlen zu den einzelnen Bedürfnissen, um eine Rangliste aufzustellen. Wo fallspezifische Informationen vorhanden sind (s. unten "Weitere Tipps"), kann eine differenziertere Auswertung (z.B. nach Geschlecht oder Altersgruppe) sowie ein Zusammenhang zwischen verschiedenen Bedürfnissen berücksichtigt werden. Durch die Erfassung der Anfragen und Anliegen der Zielgruppe über einen längeren Zeitraum können Änderungen der Bedarfslage dokumentiert werden.

Achtung !

Die hier vorgestellte Methode zur Erfassung von Anfragen und Anliegen der Zielgruppe ist keine Befragung, sondern eine Form der Dokumentation von Aussagen, die im Rahmen praxisüblicher Gespräche mit der Zielgruppe gemacht werden.

Ein häufiges Problem ist, dass sich Mitarbeiter/-innen nicht ausreichend darüber verständigen, was mit den Kategorien auf dem Formular jeweils genau gemeint ist. Es ist zu empfehlen, bei der Einführung des Formulars konkrete Beispiele zu nennen, um die Kategorien zu verdeutlichen.

Die auf dem Formular erscheinenden Kategorien sollten keine Interpretation durch die Mitarbeiter/-innen verlangen beziehungsweise zulassen, sondern die Aussagen der Zielgruppe einfach wiedergeben. Beispielweise könnten Mitarbeiter/-innen der Meinung sein, dass eine Person eine Psychotherapie braucht. Wenn jedoch die Person selbst keinen Wunsch nach einer Therapie äußert, wird die Kategorie "psychotherapeutische Behandlung" nicht angekreuzt.

Die erfassten Bedürfnisse sollten nicht auf den Arbeitsschwerpunkt der Einrichtung beschränkt werden, sondern alle von der Zielgruppe genannten Kategorien berücksichtigen. Auf diese Weise wird eine Informationsbasis geschaffen, auf der existierende Angebote vor dem Hintergrund der Lebensrealität der Zielgruppe reflektiert werden können.

Weitere Tipps

Die fallspezifische Erfassung von Bedürfnissen bietet die Möglichkeit, Bedürfnisse nach wichtigen Merkmalen der Person zu differenzieren. Zum Beispiel können bei jedem Gespräch auch Geschlecht, Alter, ethnische Herkunft o. ä. festgehalten werden, damit bei der Auswertung nach Untergruppen unterschieden werden kann. Die Rückführung auf einen bestimmten Zielgruppenkontakt ermöglicht auch Aussagen darüber, zwischen welchen Bedürfnissen ein Zusammenhang besteht.

Um eine Definitionsklarheit für jedes der aufgelisteten Bedürfnisse zu erreichen, kann eine Spalte mit Beispielen eingeführt werden. Hier sollen typische Aussagen stehen, die dem Bedürfnis zugeordnet werden. Diese Beispiele bieten eine Orientierung für die Mitarbeiter/-innen, die das Formular ausfüllen.

Ein Feld für Notizen ist hilfreich, um Sachverhalte zu notieren, die man bei der nächsten Auswertung der Strichliste einbringen möchte (z.B. Ideen für neue Kategorien).

In regelmäßigen Abständen sollte überprüft werden, ob die auf dem Bogen genannten Kategorien noch aktuell sind. Um den Bogen an die Aussagen der Zielgruppe anzupassen, ist es üblicherweise im Laufe der Zeit notwendig, neue Kategorien zu bilden beziehungsweise bestehende Kategorien zu entfernen (weil sie kaum verwendet werden). Es kann sich auch herausstellen, dass bestehende Kategorien nicht genug ausdifferenziert sind, oder umgekehrt, dass mehrere Kategorien unter einer neuen Überschrift zusammengefasst werden können.